

RASCI model

De RASCI methode verbindt bedrijfsprocessen aan rollen (verantwoordelijkheden en bevoegdheden) van medewerkers. Het is een methode waarbij op een eenvoudige en praktische wijze bedrijfsprocessen in kaart worden gebracht en de relatie tot rollen in dat proces wordt weergegeven. Het doel van de RASCI is op compacte wijze duidelijkheid te bieden welke bijdrage er van de medewerkers en het management door de organisatie verwacht wordt om de bedrijfsprocessen goed te laten verlopen. Het geeft een goed beeld van de relatie en verhouding tot de processen tussen medewerkers maar ook tussen afdelingen.

Bedrijfsprocessen kunnen op verschillende niveaus worden beschreven, van hoog abstract tot activiteitsniveau.

De RASCI-methode komt uit Amerika en is een afkorting voor de rollen die binnen een organisatie aanwezig zijn. De methode gaat uit van vijf rollen.

R Responsible

Is verantwoordelijk voor de uitvoering van de activiteit en de kwaliteit en tijdigheid van het *opleveren* van de afgesproken resultaten; de proceseigenaar. Per proces kan er slechts één resultaatverantwoordelijk zijn. Indien er bij het opstellen van een RASCI gemerkt wordt dat er meerdere R'en in het betreffende proces zijn, is er meestal sprake van een extra te onderscheiden proces.

A Accountable

Aan wie de R-rol verantwoording aflegt over de uitgevoerde activiteit en die de proceseigenaar ter *verantwoording* kan roepen over het resultaat. Op organisatieniveau is het bestuur/directie accountable voor alle bedrijfsprocessen. Deze accountability wordt door het bestuur gerealiseerd door de organisatie in te richten en verantwoordelijkheden te delegeren naar daartoe aangestelde leidinggevenden. Een leidinggevende is daarmee accountable voor de onder zijn/haar vallende bedrijfsprocessen. In de RASCI zie je dat terug doordat er bij het bedrijfsproces management/organisatie een A te vinden is bij het Bestuur/directie en de R bij de leidinggevende. Hiermee wordt tot uitdrukking gebracht dat de leidinggevende verantwoording aflegt over de processen binnen zijn afdeling. De kernprocessen worden vervolgens in de RASCI beschreven. Afhankelijk van de omvang van de betreffende afdeling, zal de R-rol meer of minder samenvallen met de A-rol.

S Support

Is ondersteunend (uitvoerend) aan de activiteit. Levert een bijdrage aan en *helpt* bij de totstandkoming van het resultaat. Alle medewerkers die een *inspanning* moeten leveren om het resultaat te behalen, krijgen een S. Afhankelijk van de omvang van de afdeling, zal de R-rol meer of minder samenvallen met de S-rol.

C Consult

Is degene die vooraf geraadpleegd *moet* worden en het resultaat nog kan beïnvloeden. Belangrijk hierbij is dat de C-rol in het proces verplicht geraadpleegd moet worden.

I Inform

Is degene die achteraf geïnformeerd *moet* worden. Kan het resultaat niet meer beïnvloeden maar heeft de informatie nodig voor de eigen werkprocessen. Het gaat hierbij dus om informatieplicht.

Voorbeeld model

Divisie naam	Research & Development		Locatie				Blad		1 van 2							
Verkoepend doel	Onder deze divisie vallen alle gebieden van research & development, zoals R&D onderzoek, schematische uitwerking, design, evaluatie, analyses, programmeren, testen en klantenpilot evaluatie.															
Principale activiteiten	1.0 Management 1.1 Beheer Ontwikkeltools 1.2 Planning en Coördinatie 2.0 Klantwensen inventariseren 2.1 Technische specificatie			3.0 Programmeren 3.1 Tussentijdse toetsing met klant 3.2 Testen 4.0 Procedures en documentatie 5.0 Data beveiliging			6.0 Lancering 7.0 Database beheer 8.0 2 ^e en 3 ^e lijn support 9.0 Facilitair Beheer									
Divisie	Kernactiviteiten															
SCI	Functie	1.0	1.1	1.2	2.0	2.1	3.0	3.1	3.2	4.0	5.0	6.0	7.0	8.0	9.0	
	1. Hoofd Bedrijfsburo	R/S		R/S					A	A	A/R		A	A	A/R/S	
	2. Hoofd Systeemontwikkeling	C	R/S	C		R/S	C	R	C	C	S				S	
	3. Hoofd Kennismanagement				R	C				R/S		R				
	4. Hoofd Programmering	C		C	S/C	S	A/R	R	R/C	C		S	R	R		
	5. Applicatie Analist / Programmeur						S	S							S	
	6. Technisch Analist / Programmeur						S	S					S	S		
	7. Kwaliteitsbewaking								S	S			S	S		
	Link andere Divisies	A (Co1)	A (Co1)	A (Co1)	A (Co1)	A (Co1)			A/S (Co1/Cc1)	C (Co1)			A/S (Co1/Ma2)			
Leg Codes	R = Responsible = Resultaatverantwoordelijk voor het beschreven proces A = Accountable = eindverantwoordelijke (degene aan wie de resultaatverantwoordelijke rapporteert) S = Support = ondersteunend (geeft uitvoering aan het proces) C = Consult = wordt over activiteiten binnen het proces geconsulteerd (heeft invloed hierop) I = Inform = moet over de uitkomst van (delen binnen) het proces worden geïnformeerd (achteraf)										R&D = Research & Development Divisie Ma = Marketing Divisie Sa = Sales Divisie Cc = Customer Care Divisie S&S = Service & Support Divisie Co = Corporate Divisie					

Divisie naam	Research & Development		Locatie				Blad		2 van 2			
Principale activiteiten	<p>1.0 Management Het beschrijven van de afdelingsdoelstellingen in relatie tot de andere divisies van Admicom en vervolgens het behalen hiervan. Het goed laten functioneren van de interne organisatie en het goed laten verlopen van de relatie met andere afdelingen. Het bewaken van de budgetten van deze divisie.</p> <p>1.1 Beheer ontwikkeltools Nieuwe versies van de ontwikkelomgeving bewaken en bepalen wanneer deze wordt ingevoerd. Analyse van ontwikkelingen binnen de software branche. Trainen van de interne medewerkers op het gebruik van de nieuwe ontwikkeltools.</p> <p>1.2 Planning en Coördinatie Het plannen en coördineren van alle voorkomende activiteiten binnen R&D. Wijzigingen voorkomend uit de 2^e en 3^e lijn support beoordelen op impact en inplannen.</p> <p>2.0 Klantwensen inventariseren Wensen van klanten vastleggen in een functionele specificatie. De functionele specificatie toetsen met de klant.</p> <p>2.1 Technische / Generieke Specificatie programma onderdelen Het omzetten van de functionele specificatie in een technische / generieke specificatiebeschrijving.</p>			<p>De haalbaarheid van de technische specificatie toetsen en globaal uitwerken (oplossing, technisch instrumentarium t.b.v. programmeurs).</p> <p>3.0 Programmeren De technische / generieke specificaties verwerken in applicatieonderdelen. Gedurende het programmeerproces onderdelen ter demonstratie aanbieden aan de klant. Aanpassingen als resultaat van het testproces doorvoeren.</p> <p>3.1 Tussentijdse toetsing met klant Signaleren wanneer gedurende het programmeerproces een tussentijdse toetsing met de klant of interne opdrachtgever plaats moet vinden. Dit kan door middel van een tussentijdse demonstratie of een design weergave.</p> <p>3.2 Testen Ontwikkel- en betaversies van software aanpassingen, uitbreidingen of lanceringen testen en evalueren. Pilotklanten definiëren en begeleiden.</p> <p>4.0 Procedures en documentatie Operationele procedures genereren. Duidelijke technische communicatie en documentatie verzorgen. Ontwikkelen van documentatietechnieken en –methodes.</p>			<p>5.0 Data beveiliging Ontwikkelen van de benodigde technologie, controle en procedures ter bescherming van klantgegevens van bedoelde of onbedoelde wijziging of vernietiging.</p> <p>6.0 Lancering Aanleveren van tijdige en hoogwaardige productdocumentatie, software en verkoop materialen aan de sales divisie. Hardware specificaties doorgeven aan de betrokken interne afdelingen.</p> <p>7.0 Database beheer Support en technische ondersteuning leveren ten behoeve van het managen van de databases en database componenten. De relatie tussen de database gebruikers en applicaties monitoren. Faciliteiten bieden om de database omgeving opnieuw te configureren.</p> <p>8.0 2^e en 3^e lijn support Het leveren van support aan helpdesk (1^e lijn). Klantvragen vastleggen en de status bewaken. Meldingen van kleine bugs in de in-huis ontwikkelde applicaties binnen 2 werkdagen oplossen.</p> <p>9.0 Facilitair Beheer De faciliteiten in Weert operationeel beheren.</p>					

Werkwijze

Stap 1

Indien besloten wordt tot het toepassen van de beschrijving van de rollen overeenkomstig RASCI worden de betrokkenen geïnformeerd en wordt het model toegelicht. Aan betrokkenen wordt gevraagd alvast na te denken over de eigen rol en verantwoordelijkheden en reeds beschikbare documenten over de functies en verantwoordelijkheden aan te leveren. Het abstractieniveau waarop de RASCI wordt beschreven is vooraf bepaald.

Stap 2

Interviews met de verschillende medewerkers die ten behoeve van een bepaalde taak / afdeling / team werkzaamheden verrichten. Deze interviews leiden tot het formuleren van de hoofdresultaatgebieden.

Stap 3

Opstellen concept RASCI met een eerste indeling in rollen en deze bespreken met de betrokkenen.

Stap 4

In gezamenlijke bespreking de RASCI doornemen en de rollen definitief indelen.

Stap 5

Vaststellen RASCI en afspraken maken over de evaluatie van deze rolverdeling.

Contact:

Wilt u meer weten of het gebruik van het RASCI model ook voor uw organisatie zinvol is, dan kunt u contact opnemen met

Wilma Bakker



SORCE
Boerderijenboulevard 10
3829 DN Hooglanderveen
E wilma.bakker@sorce.nl
T 06-20038027